

SILJA LINNAKANGAS JA TUULA LOHVANSUU
HUOLET PUHEEKSI

Opinnäytetyö
KESKI-POHJANMAAN AMMATTIKORKEAKOULU
Sosiaalialan koulutusohjelma
Maaliskuu 2010

TIIVISTELMÄ OPINNÄYTETYÖSTÄ

Yksikkö Ylivieskan yksikkö	Aika Maaliskuu 2010	Tekijä/tekijät Silja Linnakangas Tuula Lohvansuu
Koulutusohjelma Sosiaalian koulutusohjelma		
Työn nimi Huolet puheeksi		
Työn ohjaaja Harriet Tervonen		Sivumäärä 40+2
Työelämäohjaaja -		
<p>Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää Huoli puheeksi - koulutuksen vaikutusta peruspalvelukuntayhtymä Kallion työntekijöiden työskentelyyn. Koulutuksen pääteemoina olivat dialogisuus ja huolen puheeksiottamisen periaatteet, joita myös opinnäytetyössämme käsittelemme.</p> <p>Tutkimus oli kvantitatiivinen. Tutkimuksen kohderyhmänä olivat keväällä 2009 Huoli puheeksi- koulutukseen osallistuneet peruspalvelukuntayhtymä Kallion työntekijät. Tutkimusjoukko koostui pääosin päivähoidon parissa työskentelevistä henkilöistä. Tutkimusaineisto kerättiin sähköisellä kyselyllä joulukuussa 2009.</p> <p>Tutkimustulokset osoittivat, että koulutuksella oli ollut myönteisiä vaikutuksia työntekijöiden työskentelyyn. Dialogisuus ja huolen puheeksiottamisen periaatteet oli sisäistetty, ja koulutus oli erityisesti antanut työntekijöille rohkeutta ottaa huolia puheeksi.</p> <p>Huolen puheeksiottamisen menetelmästä oli tullut vakiintunut työtap usealle työntekijälle. Oma vastuu huolen puheeksiottamisessa oli täysin ymmärretty.</p>		
Asiasanat dialogisuus, huolen puheeksiottaminen, varhainen puuttuminen		

ABSTRACT

CENTRAL OSTROBOTHNIA UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES Ylivieska	Date March 2010	Author Silja Linnakangas Tuula Lohvansuu
Degree programme social services		
Name of thesis Huolet puheeksi		
Instructor Harriet Tervonen		Pages 40+2
Supervisor		
<p>The purpose of this thesis was to find out the effect that Huoli puheeksi -training had on the work of the employees of Kallio municipal federation for providing basic services. The main themes of the training were dialogical approach and the principles of bringing up the concerns, which are also discussed in this thesis.</p> <p>This research was quantitative. The target group of the study were those employees of the Kallio municipal federation for providing basic services who took part in the Huoli puheeksi -training in the spring 2009. The research participants were mainly employees from the daycare sector and the research data was collected using an electronic survey in December 2009.</p> <p>The research results show that the training had a positive impact on the work of the employees. The dialogical approach and the principles of bringing up the concern had been internalized, and the training had especially given the workers courage to bring up their concerns.</p> <p>The method of bringing up the concerns has become an established habit for several workers. The individual's own responsibility for bringing up the concerns has been understood.</p>		

Key words

dialogical approach, bringing up the concern, early intervention

TIIVISTELMÄ

ABSTRACT

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	1
2 HUOLI PUHEEKSI-KOULUTUS PERUSPALVELUKUNTAYHTYMÄ KALLION TYÖNTEKIJÖILLE	2
2.1 Ensimmäinen koulutusilta	
2.2 Toinen koulutusilta	
3 HUOLI PUHEEKSI	5
3.1 Varhainen puuttuminen	
3.2 Huolen puheeksiottamisen menetelmä	
4 DIALOGISUUS	10
4.1 Dialogisuus asiakastyössä	
4.2 Dialoginen keskustelu	
5 AIKAISEMMAT TUTKIMUKSET	14
6 TUTKIMUKSEN KULKU	17
6.1 Tutkimusongelmat	
6.2 Tutkimusmenetelmä	
6.3 Opinnäytetyön prosessi	
7 TUTKIMUSTULOKSET	22
7.1 Taustatiedot	
7.2 Huolen puheeksiottaminen	
7.3 Dialogisuus	
7.4 Menetelmän käyttö	
7.5 Koulutus	
8 YHTEENVETO	32
9 POHDINTA	33
LÄHTEET	36
LIITTEET	

1 JOHDANTO

Opinnäytetyömme tarkoituksena oli selvittää, onko peruspalvelukuntayhtymä Kallion työntekijöille suunnatulla huolen puheeksiotto – koulutuksella ollut vaikutusta heidän työskentelyynsä. Kallion peruspalvelukuntayhtymän työntekijöille järjestettiin kahtena iltana koulutus huolen puheeksiottamisesta keväällä 2009. Koulutuksia jo aiemmin järjestäneillä oli halu selvittää millaisia vaikutuksia koulutuksilla on ollut.

Saimme aiheen tutoropettajamme välityksellä ja kiinnostuimme aiheesta välittömästi. Huolen puheeksiottamiseen olemme tutustuneet jo sosionomikoulutussessamme. Tosin tutustuttuamme aiheeseen tarkemmin totesimme, että siitä on melko rajoitetusti kirjallisuutta saatavilla ja vain jonkin verran tutkimuksia. Menetelmän ovat kehittäneet Stakesin tutkijat Esa Eriksson ja Tom Arnkil varhaisen puuttumisen työvälineeksi. Huolen puheeksiottamisen työvälineitä ovat huolen vyöhykkeistö sekä ennakointilomake, joiden avulla työntekijä voi helpottaa huolen havaitsemista sekä puheeksiottamista. Katsomme tämän teeman olevan erittäin ajankohtainen. Ajankohtaiseksi aiheen tekee se, että huolen vyöhykkeistöä on alettu käyttää lasten luokitteluun, mikä on ehdottomasti väärin.

Tutkimukseemme olemme ottaneet teorian tietoa huolen puheeksiottamisesta sekä dialogisuudesta. Puheeksiotto on nimenomaan dialoginen menetelmä ja siksi sen käsittely tässä yhteydessä on tärkeää. Sosiaalialan työssä korostuu tänä päivänä asiakaslähtöisyys, asiakkaan äänen kuuleminen ja kunnioittaminen. Dialogissa keskeistä on kiinnostus nähdä toinen ihminen aidosti ihmisenä, jolla on omia näkemyksiä ja pyrkimyksiä. Dialogisuus kuuluu siis asiakaslähtöiseen työskentelyyn. Lisäksi teoriaosuudessa kerromme koulutusiltojen sisällöstä ja toteutuksesta.

Tärkeintä tutkimuksessa on kyselyn tulosten raportointi sekä analysointi. Tutkimuksemme mukaan koulutuksen tärkein anti oli rohkeuden lisääntyminen. Työntekijät kokivat saaneensa uskallusta ottaa pieniäkin huolia puheeksi huoltajien kanssa sekä kokivat osaavansa tukea asiakkaita ongelmatilanteissa.

2 HUOLI PUHEEKSI-KOULUTUS PERUSPALVELUKUNTAYHTYMÄ KALLION TYÖNTEKIJÖILLE

Huoli puheeksi – koulutus järjestettiin Ylivieskassa peruspalvelukuntayhtymä Kallion työntekijöille. Koulutukseen osallistui 30 työntekijää; perhepäivähoitajia, päiväkodin henkilökuntaa sekä terveydenhoitajia neuvolasta ja kouluterveydenhuollosta. Kouluttajina toimivat perhetyön ohjaaja Kaija Leppälä ja perhepäivähoidonohjaaja Marjut Parhiala. Koulutus tapahtui kahtena neljän tunnin mittaisena opetustuokiona kahtena eri iltana helmikuussa ja huhtikuussa 2009. Ensimmäisen koulutusillan jälkeen osallistujat saivat välitehtävän huolen puheeksi ottamiseen liittyen.

2.1 Ensimmäinen koulutusilta

Ensimmäisen koulutusillan aiheina olivat huolen puheeksi ottamisen käsite, lapsen/perheen auttamisen prosessi, huolen subjektiivisuus ja miten ottaa huolta puheeksi. Lisäksi illan aikana tehtiin ryhmätyötä.

Huolen puheeksi ottamisesta kerrottiin, että se on lasta, nuorta tai lapsiperhettä koskevien pulmatilanteiden puheeksi ottamista aina, kun työntekijän huoli tilanteesta herää. Huolen puheeksi ottaminen on lupaus siitä, että pulmatilanteelle tehdään jotain ja puheeksi ottamisesta käynnistyy lapsen ja perheen auttamisen prosessi. Huolen puheeksi ottaminen on varhaista puuttumista, jota toteutetaan kasvatuskumppanuuden periaatteiden mukaan; kuuleminen, kunnioitus, luottamus ja dialogisuus. (Luentomateriaali.)

Koulutusillassa puhuttiin lapsen/perheen auttamisen prosessista, joka lähtee liikkeelle siitä, kun huoli herää ja työntekijä alkaa ennakoida ja tutkia sitä. Seuraavaksi otetaan huoli puheeksi vanhempien/hoitajien kanssa ja tarvittaessa etsitään ja kysellään tukea huolelle omasta työyhteisöstä. Lapsen tilannetta tutkitaan tämän jälkeen yhdessä vanhempien kanssa ja yhteisymmärryksessä tehdään mahdollisesti erilaisia kokeiluja, sopimuksia tai mahdollisesti ohjataan perhettä eteenpäin ammattiauttajille. Lopuksi arvioidaan käytyä prosessia. (Luentomateriaali.)

Koulutuksessa korostettiin huolen subjektiivisuutta. Huoli on aina henkilökohtainen tunne, joka kohdistuu yhtä aikaa sekä lapsen selviämiseen että omiin mahdollisuuksiin auttaa. Yhteisen ongelman sijaan kukin puhuu vain omasta huoletaan ja ongelmastaan. Huoli perustuu kontaktitietoon, arjen kohtaamisissa syntyneeseen kokonaisvaltaiseen ymmärrykseen lapsen hyvinvoinnista, nähtyyn, koettuun ja kuultuun. (Luentomateriaali.)

Illan aikana pohdittiin myös, miten huolta otetaan puheeksi? Menetelmän ideana on pyytää huoltajien apua ja yhteistyötä työntekijän huolen vähentämiseksi; ”minulla on huoli, voisitko auttaa minua...”. Huoli tulee kertoa sellaisena kuin se on ja siellä missä se on. Työntekijän tulee kertoa ja puhua omista havainnoistaan ja kokemuksistaan, siitä miten huoli arjessa näyttäytyy; lapsi tönii toisia lapsia, lapsi ei istu ruokapöydässä, lapsi puree toisia jne. Työntekijä ei saa tehdä lapsesta diagnoosia vaan hänen tulee kuvata tapahtumia. Tilanteessa tulee olla rehellinen, asiat tulee sanoa riittävän suoraan, mutta kunnioittaen, kohteliaasti ja välittäen. Puheeksiottamistilanteessa tulisi pyrkiä antamaan myös positiivista palautetta lapsesta ja perheestä ja tukemaan sekä etsimään lapsesta ja perheestä löytyviä voimavaroja. (Luentomateriaali.)

Ensimmäisen koulutusillan päätteeksi työskenneltiin ryhmissä; jokaisessa ryhmässä otettiin esille yhden työntekijän tuoma esimerkkihuoli omasta työpaikastaan. Ryhmissä jaettiin roolit vanhemmalle, lapselle ja työntekijälle ja tapausta käytiin läpi rooleihin eläytyen. Harjoitus purettiin ryhmissä niin, että jokainen sai kertoa omia tuntemuksiaan ja lopuksi havainnoijat antoivat palautetta työntekijän toiminnasta. Seuraavaa koulutuskertaa varten työntekijöitä kehoitettiin ottamaan huolia puheeksi omilla työpaikoillaan mahdollisuuksien mukaan.

2.2 Toinen koulutusilta

Toisen koulutusillan aiheita olivat ihmisten ajattelun erilaisuus ja dialogisuus vuorovaikutuksessa. Ihmisten ajattelun erilaisuus näkyy tavassa tehdä havainnot, antaa arvoa asioille ja tavassa toimia. Jokaisella on oma tapansa suhtautua maailmaan ja siinä toimimiseen. Ajattelun erilaisuuden taustalla ovat oma

vanhemmuus ja kasvatus, mielikuvat itsestä ja toisista ihmisistä, ammatti, työ tai elämäntilanne, taloudelliset asiat ja elämänkulku.(Luentomateriaali.)

Dialogi on ihmisten välinen kommunikaatiotapahtuma. Dialogisuus on enemmän asenne ja suhtautumistapa kuin menetelmä. Sille on ominaista tasavertainen osallistuminen, pyrkimys ymmärtää kertojan viestejä sekä kunnioitus toisen ajattelua ja tunteita kohtaan. Dialoginen vuoropuhelu on myös osaamista; kuuntelua, kunnioitusta, odottamista ja suoraa puhetta. (Luentomateriaali.)

Dialogi on vuoropuhelua, jossa kuuntelu on keskeistä. Toisen puheesta ollaan kiinnostuneita. Se on yhdessä ajattelemista, jonka tavoitteena on oman ymmärryksen kehittyminen sekä uusien ideoiden ja vaihtoehtojen syntyminen. Dialogi on avointa, ei sulkevaa. Puhujat ovat tietoisia näkökulmien subjektiivisuudesta. Yhteyden kokeminen on tärkeää. Dialogissa eriävät mielipiteet tehdään kiinnostaviksi. Asioita saa kyseenalaistaa ja sanoa keskeneräisiä asioita ääneen. (Luentomateriaali.)

Koulutusillassa käytiin läpi William Isaacsin ajatuksia dialogisuudesta. Hänen mukaansa dialogin keskeisiä osaamisalueita ovat kuuntelu, kunnioitus, odottaminen ja suoraan puhuminen. Kuuntelussa on tärkeää kuunnella yhtä aikaa sekä toista että omia reaktioita; äänensävy, sanaton viestintä, tunteet. Keskeistä on ymmärtää mitä sanoma tarkoittaa puhujan todellisuudesta käsin. Asian selvittämiseksi tulee pyytää vahvistusta tekemällä avoimia kysymyksiä ja välttämällä miksi kysymyksiä. Kuuntelu on myös psyykkistä läsnäoloa ja se sisältää taukoja ja hiljaisuutta.(Luentomateriaali.)

3 HUOLI PUHEEKSI

Lapsen kanssa toimiessaan työntekijällä voi herätä huoli liittyen lapsen käyttäytymiseen, kehitykseen tai elämäntilanteeseen. Lasta olisi kyettävä tukemaan ja pulmiin puuttumaan mahdollisimman varhain, ennen kuin vaikeudet kasvavat suuremmiksi. Tällöin myös tukemisen mahdollisuuksia ja vaihtoehtoja on enemmän tarjolla. Palveluissa, joissa kohdataan lapsia, tulisi olla työntekijöillä tietoa ja taitoa siitä, miten huolia otetaan puheeksi varhaisessa vaiheessa. (Taskinen 2008, 16.)

Lastensuojelulaki määrittelee lapsen oikeudeksi turvallisen, virikkeitä antavan kasvuympäristön sekä tasapainoisen ja monipuolisen kehityksen. Lisäksi lapsella on etusija erityiseen suojeluun. Vastaavasti YK:n Lapsen oikeuksien sopimuksen mukaan lapsella on oikeus erityiseen huolenpitoon, apuun sekä oikeus erityiseen suojeluun henkiseltä ja fyysiseltä hyväksikäytöltä. Aikuisen velvollisuus on puuttua tilanteisiin, joissa lapsen on vaikea puolustaa itseään. (Lastensuojelulaki; YK:n lapsen oikeuksien sopimus.)

3.1 Varhainen puuttuminen

Varhaisella puuttumisella tarkoitetaan mahdollisimman varhaisessa vaiheessa ongelmiin puuttumista ja niihin ratkaisujen löytämistä. Tällä pyritään ehkäisemään tulevaisuuden lastensuojelu-, päihde- ja mielenterveysongelmat. Tarkoituksena on selvittää vaikeudet yhdessä lasten, nuorten, vanhempien sekä viranomaisten kanssa. (Heiskanen ym., 40.)

Varhaisessa puuttumisessa ei ole selkeää ja johdonmukaista menettelykaavaa. Se on prosessinomainen tapahtuma, joka alkaa pienistä havainnoista päättyen toimenpiteisiin. Puuttumalla estetään lasten ja nuorten ongelmien lisääntyminen ja kärjistyminen. Varhainen puuttuminen koskee sekä lasta, perhettä että kasvuympäristöä. (Huhtanen 2007, 28.)

Varhaisessa puuttumisessa tarvitaan useita yhteistyössä toimivia asiantuntijoita. Moniammatillinen lähestymistapa onkin varhaisen puuttumisen keskeinen piirre. Varhaiseen puuttumiseen velvoitetaan mm. koululainsäädännössä sekä ohjeistetaan varhaiskasvatussuunnitelmissa. Varhainen puuttuminen on sekä ennalta ehkäisevää toimintaa eli preventiötä että korjaavaa toimintaa eli interventiötä. (Heiskanen 190.)

Varhaisesta puuttumisesta voidaan puhua myös sairauksien, oppimisvaikeuksien, nuorisorikollisuuden, päihteiden käytön sekä työttömyyden ehkäisyyn ja hoitoon liittyvien kysymysten yhteydessä. Varhaiseen puuttumiseen on olemassa kolme näkökulmaa; inhimillinen näkökulma on lapsen kehityksen turvaava näkökulma, oikeudellinen näkökulma tuo esille lapsen oikeudet sekä yleiset ihmis-oikeudet, taloudellinen näkökulma sisältää varhaisen puuttumisen aikaan saatavat kustannussäästöt tulevaisuutta ajatellen. (Lastensuojelun keskusliitto.)

Varhaisen puuttumisen menetelmäksi on Stakesin Varpu-hankkeessa kehitelty huolen puheeksiottamisen menetelmä. Varpu-hankkeen (vuosina 2001-2004) tarkoituksena oli kouluttaa sekä levittää varhaisen puuttumisen ja tukemisen käytäntöjä.

3.2 Huolen puheeksiottamisen menetelmä

Huolen puheeksi ottaminen on menetelmä, jossa lapseen liittyvä huoli halutaan ottaa käsittelyyn hänen huoltajansa kanssa. Menetelmän avulla voidaan ottaa hankala asia puheeksi kunnioittavasti ja samalla asianosaisille tukea tarjoten. Huolen puheeksi ottaminen toteutetaan kunnioittavana keskusteluna, jossa päätehtävänä on saada aikaan liittouma lasta koskevan huolen poistamiseksi. (Eriksson & Arnkil 2007, 12.)

Huolen lähtökohtana on lapsen tai perheen jokin pulma. Huoli syntyy kontaktissa ja tuntuu työntekijässä. Huoli kohdistuu yhtä aikaa kahteen asiaan; lapsen selviämiseen ja omiin toimintamahdollisuuksiin. Keskeistä on omaan huoleen tarttuminen; työntekijä ottaa oman huolensa puheeksi sen sijaan, että puhuisi lapsen tai perheen ongelmista. Huolen taustalla on työntekijän intuitiivinen kuva

sekä lapsen tilanteesta että omista ja tiedossa olevan verkoston oletetuista voimavaroista. Ottaessaan oman huolensa puheeksi työntekijä pyytää huoltajien apua ja yhteistyötä huolensa vähentämiseksi. (Eriksson & Arnkil 2007, 7.)

Huolen puheeksiottoa helpottaa lapsen käytöksessä tai perheen tilanteessa huolta herättävien havaintojen kirjaaminen. Työntekijä ei puhu lapsen ominaisuuksista, vaan kertoo miten tämä eri tilanteissa toimii. Näin keskusteluissa säilyy asiakasta kunnioittava ote, eikä se vääristy vähättelyksi tai arvosteluksi. Huolen kirjaaminen ja konkretisointi auttaa työntekijää sekä selkiyttämään huolenaiheitaan että myös pohtimaan mahdollisia tukitoimiaan.

Puheeksi ottamisen tavoitteena on yhteistyön aikaansaaminen ja asioiden kehittyminen myönteiseen suuntaan. Siksi on tärkeää tunnistaa lapsessa ja hänen perheessään olevat voimavarat. Niistä on mahdollisuus antaa myönteistä palautetta ja niihin voi liittää oman tukitarjouksensa. Yhteistyön tavoitteena on lasta tukeva liittouma, jossa huoltajat ja työntekijät yhdistävät voimavaransa lapsen tukemisessa. Lapsi ja hänen huoltajansa tulee kohdata kunnioittaen ja tasavertaisena yhteistyökumppanina. Kun sekä perheen että työntekijöiden asiantuntemus täydentävät onnistuneesti toisiaan, on mahdollista saada lapsen tilanne kehittymään myönteiseen suuntaan. Voimavarat löydettyään työntekijän tulee pohtia, millaista tukea hän voi perheelle tarjota; esimerkiksi säännölliset palaverit ja seuranta, kodinhoitoapu, lomatuki, kohdennettu tuki lapselle jne. (Eriksson & Arnkil 2007, 30.)

Huolen puheeksi ottamisen menetelmä etenee vaiheittain. Ensimmäisessä vaiheessa työntekijä pohtii ja tutkiskelee kokemaansa huolta ja jäsentää sitä itselleen. Työntekijä asettaa itselleen kysymykset; mistä olen huolissani tämän lapsen tilanteesta ja mitä tapahtuu, jos en ota huoltani puheeksi sekä kuinka suuri huoleni on? Huolen selkiinnyttäminen ja konkretisoiminen helpottaa keskustelun käymistä huoltajien kanssa. Huolen suuruutta määritellessään työntekijä pohtii myös, riittävätkö hänen omat voimavaransa ja auttamiskeinonsa, vai tarvitseeko hän lisää tukea tai kontrollia. Huolen suuruuden määrittämisessä voi käyttää huolen vyöhykkeistöä (taulukko1).

TAULUKKO 1. Huolen vyöhykkeet ja huolia vähentävät menetelmät

1	2	3	4	5	6	7
Ei lainkaan huolta	Pieni huoli tai ihmettely käynyt mielessä; luottamus omiin mahdollisuuksiin vahva	Huoli tai ihmettely käynyt toistuvasti mielessä; luottamus omiin mahdollisuuksiin hyvä. Ajatuksia lisävoimien tarpeesta.	Huoli kasvaa; luottamus omiin mahdollisuuksiin heikkenee. Mielessä toivomus lisäävoimista ja kontrollin lisäämisestä.	Huoli tuntuva; omat voimavarat ehtymässä. Selvästi koettu lisäävoimien ja kontrollin lisäämisen tarve.	Huolta paljon ja jatkuvasti: lapsi/nuori vaarassa. Omat keinot loppumassa. Lisävoimia ja kontrollia saatava mukaan heti.	Huoli erittäin suuri: lapsi/nuori välittömässä vaarassa. Omat keinot lopussa. Muutos lapsen tilanteeseen saatava heti.

Lähde: Tom Arnkil, Esa Eriksson ja Robert Arnkil.

Vyöhykkeistön lähtökohtana on huoleton tilanne, jolloin työntekijä kokee, että lapsen asiat ovat hyvin. Hän kasvaa, kehittyy tai oppii normaalisti ja lapsella on hyvät kasvuolosuhteet. Pieni huoli muuttuu harmaan huolen vyöhykkeeksi, jossa työntekijän omat voimavarat ehtyvät ja tarvitaan ylimääräistä resurssia tilanteen selvittämiseksi. Pieni huoli tai ihmettely merkitsee, että jokin asia lapsen tilanteessa on käynyt mielessä, mutta työntekijä luottaa omiin voimavaroihinsa ratkaista tilanne. Harmaan huolen vyöhykkeen tilanne voi vielä kärjistyä, jolloin muutos lapsen tai nuoren tilanteeseen on saatava välittömästi. Harmaan huolen vyöhykkeellä työntekijä kokee, etteivät hänen omat auttamiskeinonsa ja voimavaransa riitä, vaan hänen on haettava lisäapua huoltensa vähentämiseksi. Suuren huolen vyöhykkeellä huolta on paljon ja jatkuvasti, jolloin muutos lapsen tai nuoren tilanteeseen on saatava välittömästi, esimerkiksi lastensuojelullisin perustein. (Huhtanen 2007, 133.)

Toisessa vaiheessa työntekijä valmistautuu ottamaan huolensa puheeksi huol-

tajien kanssa. Työntekijän on pyrittävä löytämään arvostava ja luonteva tapa ilmaista huolensa huoltajille. Valmistautumisessaan työntekijä voi käyttää apunaan seuraavia kysymyksiä: Miten otan huoleni ja yhteistyötoiveeni esille? Mitä voimavaroja lapsessa ja hänen tilanteessaan näen ja miten niistä voin kertoa huoltajille? Missä asioissa lapsen huoltajat voivat kokea saavansa minulta apua? Millainen aika ja tila olisivat puheeksiottamiselle otollisin? Huoltajille tulee varata mahdollisuus valmistautua keskusteluun ja se tulee käydä rauhallisessa tilassa. Huolenaiheiden lisäksi on tärkeä pohtia, mitä voimavaroja lapsen tilanteessa on, ja mitä lapsen vahvuuksia kannattaisi vahvistaa tai tukea. Tärkeää on miettiä etukäteen, millaisia tukitoimia työntekijä voi tarjota perheelle ja lapselle. Työntekijän tulee myös ennakoida, mitä puheeksiottamistilanteessa tulee tapahtumaan ja mihin se johtaa lähitulevaisuudessa, esimerkiksi tilanteen aiheuttamat tunteet ja muut reaktiot sekä itsessä että huoltajissa. (Eriksson&Arnkil 2007, 14.)

Kolmannessa vaiheessa, heti puheeksi ottamisen jälkeen, työntekijä pohtii tilanteen toteutumista ja toteuttamista; miten puheeksi ottaminen tapahtui, onnistuiko huolen kuvaus ja tukitarjous huoltajille, olivatko ulkoiset puitteet sopivat, millaisia tunteita tilanne herätti. Tärkeää on pohtia, miltä lapsen tilanne näyttää puheeksi oton jälkeen; vähentyikö huoli vai onko huoli edelleen olemassa. Tarkoitus on siis pohtia puheeksioton tuloksia ja omaa jatkotyöskentelyä. (Eriksson, Arnkil 2007, 17).

Tom Erik Arnkil ja Esa Eriksson ovat kehittäneet huolen puheeksiottamiseen kysymyssarjan, joka on julkaistu lomakemuodossa. (Liite 1). Lomakkeissa on kolme osaa, jotka on tarkoitettu käytettäväksi huolen puheeksiottotilannetta suunniteltaessa, juuri ennen tapaamistilannetta sekä huolen puheeksiottamisen jälkeen.

4 DIALOGISUUS

Arkikielessä dialogi tarkoittaa kaksinpuhelua, keskustelua, vuoropuhelua tai keskustelun muotoista kirjallista tuotetta. Tieteellisesti dialogi määritellään vähintään kahden ihmisen kasvokkain tapahtuvaksi vuorovaikutukseksi jotakin merkkijärjestelmää käyttäen. (Aarnio 1999, 32.) Dialogin erottaa keskustelusta se, että dialogissa pyritään yhteiseen ymmärrykseen ja totuuteen, kun taas keskustelussa joudutaan helposti tilanteeseen, johon ei ole ratkaisua. (Aarnio 1999, 33.)

Dialogi- sana viittaa yhdessä puhumiseen ja keskinäiseen ajatusten vaihtoon. Dialogi- termi tulee kreikkalaisesta sanasta "dialegesthai". Se tarkoittaa puhua ja ajatella yhdessä jostain asiasta sellaisella tavalla, että vaikka asiat, joista osallistujat puhuvat, eroavat toisistaan, niin silti he saavat jotain yhteistä aikaan niiden välille. Dialogissa liikutaan kahdesta tai useammasta mielipiteestä kohti samaa kantaa. (Aarnio 1999, 35.)

William Isaacsin mukaan dialogin tavoitteena on saavuttaa uusi ymmärrys, joka muodostaa perustan myöhemmälle ajattelulle ja toiminnalle. Dialogissa ei pyritä pelkästään pääsemään sopimukseen, vaan pyritään luomaan konteksti, jossa on mahdollista solmia uusia sopimuksia, sekä löytämään yhteisten käsitysten perusta, joka voi auttaa toimenpiteiden ja arvojen koordinoitua ja yhteensovittamista. (Arnkil & Seikkula 2005, 88.)

4.1 Dialogisuus asiakastyössä

Asiakastyön dialogisuudella tarkoitetaan pyrkimystä yhteisen ymmärryksen rakentumiseen ja taitoa edesauttaa vuorovaikutuksen kulkua siihen suuntaan. Tärkeää on vastavuoroisuus, jossa jokainen osapuoli pääsee luomaan tilannetta ja vaikuttamaan. Asiakassuhteessa tämä tarkoittaa, että suhde nähdään molempipuolisen ymmärryksen rakentamisena, jossa ei mennä joko työntekijän tai asiakkaan ehdoilla vaan molempien ehdoilla. Parhaimmillaan dialogisuus on silloin, kun molemmat osapuolet oppivat ja voivat muuttaa mielipiteitään tai

asenteitaan (Mönkkönen 2007, 87.)

Dialogisuus määritellään myös taidoksi ajatella, puhua ja toimia yhdessä. Dialogissa luodaan yhteistä ymmärrystä ja sovitellaan yhteen erilaisia tulkintoja todellisuudesta. Dialogiseen vuoropuheluun mahtuu eri mieltä oleminen, suorapuheisuus ja rehellisyys, koska sitä kannattelee kuulemisen ja kunnioituksen kokemus. Dialogi toteutuu siis tasa-arvoisessa puheessa, jossa toisen tietämys ei ole arvokkaampaa ja merkityksellisempää kuin toisen osapuolen. (Kaskela, Kekkonen 2006,38.)

Dialogisuudessa keskeisintä on suhtautumistapa, perusasenne sekä ajattelutapa. Dialogi ei etene monologisesti määrittämällä asiakkaalle suoraan ongelmakohtat. Monologisessa keskustelussa puhuja muotoilee sanomisensa omassa mielessään ja arvioi jo seuraavat puheenvuorot mielessään sekä pyrkii vakuuttamaan toisen osapuolen omasta kannastaan. Vastaavasti dialogisessa keskustelussa jätetään puheenvuoro odottamaan toisen vastausta, jotta voitaisiin yhdessä edetä. Kaikkien näkökannat ovat tärkeitä uuden ymmärryksen synnyttämiseksi.(Arnkil & Seikkula 2005, 130.)

Kasvatusfilosofi Rauno Huttusen mukaan dialogisuuteen ei kuulu toisen harhauttaminen eikä toisen mielipiteen tai persoonan halventaminen. Lisäksi hänen mukaansa on tärkeää ottaa huomioon, että hyvä vuorovaikutus tarvitsee aikaa ja luottamusta, sillä erityisesti asiakastyössä siihen sisältyy oikeus ottaa kantaa toisen asioihin. (Mönkkönen 2007, 92.)

Dialogissa oleminen on vähintään kahden ihmisen vuorovaikutusta, jossa molemmat huomioivat toisensa ja vastaavat toisilleen ja jossa he sovittautuvat toistensa toimintoihin. Dialogi on välitöntä, se tapahtuu tässä ja nyt, ja se on vasta- vuoroista eli se edellyttää yhteistoiminnallista suhdetta osapuolten välillä. (Haarakangas 2008, 25.)

Dialogisuus perustuu kunnioitukseen. Se rakentuu kahden ihmisen välille yhteiseksi alueeksi. Dialogisuus perustuu muutoksen mahdollisuuteen, ja on ikään kuin ojennettu ja vastaanotettu käsi. Se on puheen ja kuuntelun erottamista,

sekä hiljaisuuden hyväksymistä ja sen kuuntelemista. Ennen kaikkea dialogisuus on hitaasti etenemistä. (Suominen & Tuominen 2007, 80.)

4.2 Dialoginen keskustelu

Kuunteleminen, kuultuun vastaaminen, merkitysten yhteinen jakaminen ja reflektiivisyys ovat dialogisen keskustelun periaatteita. Dialoginen keskustelu on kuuntelevaa keskustelua; osapuolten on oltava halukkaista kuuntelemaan, mitä toisella on sanottavanaan. On oltava avoimesti läsnä arvostaen toisen mielipiteitä, vaikka ei olisikaan niistä samaa mieltä. Kuultuun on myös vastattava, jotta puhuja saa palautetta asiastaan ja kuulee mitä mieltä vastapuoli on asiasta. Keskustelun osapuolet tuovat erilaisia merkityksiä, näkökulmia keskusteluun. Kun keskustelijat ovat vastaanottavaisia toistensa ajatuksille ja valmiita niitä yhdessä tutkimaan, syntyy yhteinen jakamisen ilmapiiri. Merkitysten yhteinen jakaminen mahdollistaa yhteisen ymmärryksen etsinnän. Reflektiivisyys toteutuu keskustelun osanottajien kesken eli sosiaalisena reflektiona sekä samanaikaisesti jokaisen osanottajan sisäisenä itsereflektiona. (Haarakangas 2008, 30.)

Haarakankaan mielestä dialogisen keskusteluilmapiirin tunnusmerkkejä ovat aitous (saa olla oma itsensä), avoimuus (kaikki mielipiteet ja tunteet ovat sallittuja), turvallisuus (vaikeistakin asioista voidaan puhua), kiireettömyys (meillä on aikaa), pakottomuus (ei tarvitse tietää), samanarvoisuus (kukaan ei ole toista parempi), kiinnostuneisuus (haluan kuulla ajatuksiasi, kokemuksiasi), jaettavuus (pohditaan yhdessä), joustavuus (olen valmis muuttamaan käsityksiäni ja työtapojani) sekä vastuullisuus (olen vastuussa sekä itsestäni että toisten huomioonottamisesta). (Haarakangas 2008, 35.)

William Isaacsin mukaan sekä yksilöillä että ryhmillä tulisi olla hallussa neljä taitoa, jotta he pystyisivät dialogiin. Nämä taidot ovat kuuntelu, kunnioitus, kärsivällisyys ja suora puhe. Dialogin ytimenä on yksinkertainen, mutta syvälinen kuunteleminen; kyky ottaa vastaan sanat ja hyväksyä ne. Tärkeää on kuunnella myös itseään ja omia reaktioita. (Isaacs 2001, 98.) Osoittamalla kunnioitusta näemme, että muilla on oikeus olla olemassa, vaikka emme välttämättä arvosta

heidän tekojaan tai sanojaan (Isaacs 2001, 123). Odottaminen tarkoittaa sitä, että keskustelija on kärsivällinen ja lykkää oman mielipiteensä muodostamista sekä tuo omat ajatuksensa esille niin, että sekä itsellä että muilla on mahdollisuus ymmärtää, miten hän ajattelee (Isaacs 2001, 144). Suora puhe on dialogin haasteellisin tehtävä, ja se tarkoittaa oman aidon itsensä ja aitojen tunteidensa ilmaisemista riippumatta siitä, mitä muita vaikuttavia tekijöitä tilanteessa on. Jotta voi puhua dialogissa suoraan, tulee ensin selvittää itselleen, mikä on tarpeellista ilmaista tässä tilanteessa. Keskustelijan kannattaa selvittää myös itselleen, mitä voi menettää, jos ei puhu suoraan tai mitä tapahtuu, jos puhuu suoraan. (Isaacs 2001, 176.)

4 AIKAISEMMAT TUTKIMUKSET

Tarja Koskenniemi (2006) on tehnyt opinnäytetyön ”Älä aikaile - Huoli puheeksi”. Tavoitteena opinnäytetyössä oli päiväkodin toiminnan kehittäminen. Tarkoituksena oli löytää toimiva työmenetelmä huolen puheeksiottamisesta päiväkodin työntekijöille päiväkodin arkeen. Työmenetelmän avulla päiväkodin työntekijät pystyisivät ennaltaehkäisevään ja laadukkaaseen toimintaan. Työntekijä voisi työmenetelmän avulla olla askeleen edellä huolien syntymisestä ja muodostumisesta ongelmiksi. Oma huoli tulisi ottaa puheeksi heti lapsen tai perheen asioissa sen ilmaannuttua. Tarja Koskenniemi halusi herättää päiväkodin työntekijöissä varhaisen puuttumisen tärkeyden oivaltamista jatkuvana työtapana. Opinnäytetyön aiheitaan hän käsitteli dialogisuuden sekä huolenvyöhykkeiden avulla. (Koskenniemi 2006.)

Ongelmaksi usein nousee kuinka työntekijä ottaisi lapsen tai perheen asioissa ilmenevän huolen puheeksi. Perheiden asioihin puuttumista usein pelätään. Tärkeää keskusteluissa on dialogisuus. Työntekijän tulee ottaa vanhempien mielipiteet huomioon, valmiita toimintamalleja ei tulisi antaa. Kaiken toiminnan päämääränä on lapsen suotuisan kehityksen tukeminen. Tällä kaikella pyritään ennaltaehkäisevään toimintaan lapsen ja vanhempien eduksi samalla säästään henkisesti ja taloudellisesti mahdollisessa jälkihoidossa. Samalla päivähoitolain velvoittama tavoite toteutuu ennaltaehkäisevästä toiminnasta tukemalla vanhempia heidän kasvatustehtävässään. (Koskenniemi 2006.)

Päiväkotiin saatiin luotua toimintamalli ja työmenetelmä ennaltaehkäisevään toimintaan. Aihe avattiin konkreettisesti, jonka jälkeen paljastui paljonkin huolta aiheuttavia näkökohtia. Päiväkodin työntekijät kokivat aiheen tarpeelliseksi yhteiskunnallisten muutosten ja muuttuneen vanhemmuuden tukemisen myötä sekä paremman yhteistyön luomiseksi. Apuna käytettiin Erikssonin ja Arnkilin kirjoittamaa Huoli puheeksi – menetelmää. (Koskenniemi 2006.)

Leena Ahvenjärven opinnäytetyön ”Huolen puheeksiotto - varhaisen puuttumisen menetelmä” tavoitteena oli teoreettinen katsaus huolen puheeksiotto menetelmästä keskeisten käsitteiden avulla. Menetelmää tarkasteltiin tämän lisäksi

sosionomin ammattiosaamisen näkökulmasta. Vuorovaikutustilanteen onnistumisesta on ammattilaisella vastuu. Tuotaessa esille vaikeita asioita vuorovaikutus vaikeutuu. Huolen puheeksiotto on vuorovaikutustilanne, jossa huoltajan ja/tai lapsen voimavarojen tunnistaminen helpottaa puheeksiottoa. Kun voimavarat liitetään tukitoimiin, ovat ne lasta ja huoltajaa voimaannuttavia. Oottaessa huoli puheeksi vastuullisesti, edellyttää se myös tuen tarjoamista.(Ahvenjärvi 2008.)

Esa Erikssonin ja Tom Erik Arnkilin kirjassa Huoli puheeksi – opas varhaisista dialogeista esitteli tuloksia huolen puheeksiottomenetelmän käytöstä. Tässä yhteenvedossa käsiteltiin vuosien 1996 – 2004 käyttökokemuksia huolen puheeksiottomenetelmästä. Aineisto oli kerätty Arnkilin sekä Erikssonin projekteissa sekä koulutuksissa mukana olleiden menetelmäkokeiluista aidoissa asiakas-tilanteissa. Työntekijät ottivat huolensa puheeksi usein lapsen käytöstä, kehitystä tai tunne-elämää koskeavissa asioissa, mutta joskus myös vanhempien tilannetta tai yhteistyösuhteita koskeissa asioissa. Huolen puheeksiottamisessa usein pelättiin kontaktin huononemista. Suurimmassa osassa tapauksista tuki toteutui keskustelussa tapahtuvana vanhemmuuden tai lapsen tukemisena, neuvontana tai ohjauksena. Tapauksista kymmenesosa tuettiin tukiverkoston rakentamisella, kannustamalla, rajoja asettamalla sekä taloudellisesti. Asiakas kokee uhkaa puheeksiottotilanteessa lähinnä vanhemmuuden arvostelusta. Voimavaroja löydettiin yleensä lasten vahvuuksista sekä lapsista välittämistä. Ennen puheeksiottotilannetta tunnelmat olivat jännittyneet tai epävarmat. Yleensä puheeksioton jälkeen yli puolet tunsivat helpottuneisuutta. Vain muutama epäili hyötyä tai oli pettyneitä tapahtumiin jälkeensä. (Eriksson & Arnkil 2007.)

Virva Honkakosken, Marika Kaireman ja Aila Kaurian (2005) opinnäytetyössä ”Se on kyl ihan hirveen merkityksellistä” käsiteltiin lastentarhanopettajien käsitteitä puheeksiottamisesta. Opinnäytetyön lähtökohtana oli Varhainen vuorovaikutus päivähoitossa (Vavu) – hanke. Lastentarhanopettajat katsoivat puheeksiottamista edistävän esim. omahoitajuus, Vavu - koulutus tai työtiimissä keskustelu. Vastaavasti puheeksiottamista estäviä tekijöitä oli monia. Haastateltujen mukaan vanhemmat voivat kokea puheeksiottamisen ja puuttumisen negatiivisena asiana. Haastateltavat korostivat työntekijän ja vanhempien välisen

suhteen merkitystä. Työntekijä kokee puheeksiottamisen erityisen vaikeana, mikäli tämä suhde ei ole toimiva tai luottamuksellinen. Monikulttuurisuus koettiin vaativana puheeksiottotilanteessa, varsinkin mikäli yhteistä kieltä ei löydy. (Honkakoski ym. 2005.)

Ammatillisuuden merkitys korostui tutkimustuloksissa. Ammatillisuuteen kohdistuu monia vaatimuksia nykypäivänä, esim. suurien lapsiryhmien vuoksi. Oma asenne, tasa-arvoinen suhtautuminen vanhempia kohtaan sekä työntekijän vastuu kontaktin ottamisesta korostuivat haastatteluissa. Työntekijä tarvitsee työyhteisön tukea. Tiedonkulun toimiminen työntekijöiden välillä on olennaista. (Honkakoski ym. 2005.)

5 TUTKIMUKSEN KULKU

5.1 Tutkimusongelma

Tutkimuksellamme haimme vastausta kysymykseen ” Miten koulutus on vaikuttanut huolen puheeksiottamiseen?”. Halusimme selvittää, onko koulutus vaikuttanut menetelmän käyttöön sekä mitkä asiat saattavat vaikeuttaa huolista puhumista. Lisäksi selvitimme, miten koulutusilloissa käsitellyt teoriaosuudet dialogisuudesta ja huolen puheeksiottamisesta ovat sisäistetty. Koulutuksen tarpeellisuutta ja jatkokoulutustarvetta kartoitimme myös.

5.2 Tutkimusmenetelmä

Tutkimuksemme on kvantitatiivinen eli määrällinen. Se on menetelmä, jossa tietoa tarkastellaan numeerisesti eli tutkittavia asioita tai niiden ominaisuuksia käsitellään yleisesti kuvaillen numeroiden avulla. Kvantitatiivinen tutkimus vastaa kysymyksiin kuinka moni, kuinka paljon ja kuinka usein. Tutkijan tehtävänä on tulkita ja selittää olennainen numerotieto sanallisesti. Hän kuvaa, millä tavalla eri asiat liittyvät toisiinsa tai eroavat toistensa suhteen.(Vilka 2007, 14.)

Määrällisessä tutkimusmenetelmässä käytetään tiedon hankintaan erilaisia mittareita. Tavallisimpia mittareita ovat kysely-, haastattelu- ja havainnointilomakkeet (Vilka 2007,14). Kyselylomaketutkimuksessa vastaaja itse lukee kirjallisesti esitetyn kysymyksen ja vastaa siihen itse kirjallisesti. Tällainen aineiston keruu sopii hyvin suurelle ja hajallaan olevalle joukolle ihmisiä. Kyselylomakkeen etu on siinä, että vastaaja jää aina tuntemattomaksi.(Vilka 2005, 74.) Tässä tutkimuksessa käytimme kyselylomaketta, joka lähetettiin sähköpostin välityksellä tutkimukseen osallistuneille.

Kyselytutkimuksella on sekä etunsa että haittansa. Etuna voidaan pitää sitä, että kyselyn avulla voidaan kerätä laaja tutkimusaineisto, joka voidaan käsitellä ja analysoida nopeasti. Heikkouksina voidaan pitää sitä, että aina ei ole mahdollista varmistua, ovatko vastaajat vastanneet huolellisesti ja rehellisesti tai

ovatko vastausvaihtoehdot olleet onnistuneita vastaajien näkökulmasta katsotuna. Hyvän kyselylomakkeen laatiminen vie myös runsaasti aikaa. (Hirsjärvi&Remes&Sajavaara 2009, 195.)

Määrälliselle tutkimukselle on ominaista myös tutkimusprosessin ja tulosten objektiivisuus; tutkija ei vaikuta tutkimustulokseen. Tutkimusprosessin ja tulosten puolueettomuutta edesauttavat tutkijan ja tutkittavien etäinen suhde sekä tutkijan vähäinen vaikutus saatuihin vastauksiin ja tutkimuksen tuloksiin. (Vilkka 2007, 16.) Omassa tutkimuksessamme keräsimme tietoa siis kyselyllä, joten emme tavanneet tutkittavia henkilökohtaisesti, joten objektiivisuus mielestämme säilyi.

Kvantitatiiviselle tutkimukselle on tyypillistä, että vastaajia on paljon. Mitä suurempi on otos, eli havaintoyksiköiden joukko, sitä luotettavampia ovat saadut tulokset.(Vilkka 2007, 57.) Otanta tarkoittaa menetelmää, jolla otos poimitaan perusjoukosta. Otantamenetelmiä ovat mm. kokonaisotanta, yksinkertainen satunnaisotanta, systemaattinen otanta, ositettu otanta sekä ryväotanta. (Vilkka 2007, 52.) Käytimme omassa tutkimuksessamme kokonaisotantaa, jossa koko perusjoukko, eli kaikki koulutukseen osallistuneet, otettiin mukaan tutkimukseen. Kokonaisotantaa on perusteltua käyttää pienessä tutkimusaineistossa.

Tutkimuksen luotettavuus eli reliabiliteetti tarkoittaa tulosten tarkkuutta eli mittarin kykyä antaa ei-sattumanvaraisia tuloksia ja mittaustulosten toistettavuutta. Tämä tarkoittaa sitä, että toistettaessa esimerkiksi kysely saman henkilön kohdalla, tutkimustulos on sama. Mittarin tai tutkimusmenetelmän kyky mitata juuri sitä, mitä tutkimuksessa on tarkoituskin mitata, kutsutaan tutkimuksen validiteetiksi eli pätevyudeksi. Luotettavuus ja pätevyys muodostavat yhdessä mittarin kokonaisluotettavuuden; jos tutkittu otos edustaa perusjoukkoa ja mittaamisessa on vain vähän satunnaisuutta, tutkimuksen kokonaisluotettavuus on hyvä. Satunnaisvirheitä voivat aiheuttaa esimerkiksi väärin tai toisella tavalla ymmärretty kysymys, muistamisongelmat tai tutkijan tekemät kirjaamisvirheet. (Vilkka 2005, 162.)

5.3 Opinnäytetyön prosessi

Saimme opinnäytetyön aiheen tutoropettajamme välityksellä. Peruspalvelukuntayhtymä Kallion perhetyön ohjaaja Kaija Leppälä oli esittänyt opinnäytetyön aiheeksi huolen puheeksiottamiskoulutusten vaikuttavuuden selvittämistä ja tartuimme siihen, koska aihe tuntui kiinnostavalta ja ajankohtaiselta.

Aivan aluksi selvitimme työn tilaajilta, mitä he opinnäytetyöltä ja tutkimukselta odottavat. Kävimme keskustelemassa Marjut Parhialan ja Kaija Leppälän kanssa, ja sovimme, että työskentelymme alkaa osallistumisella keväällä 2009 peruspalvelukuntayhtymän työntekijöille tarkoitettuun Huoli puheeksi- koulutukseen. Keskusteluissa saimme myös tutkimuksellemme viitekehyksen, dialogisuuden.

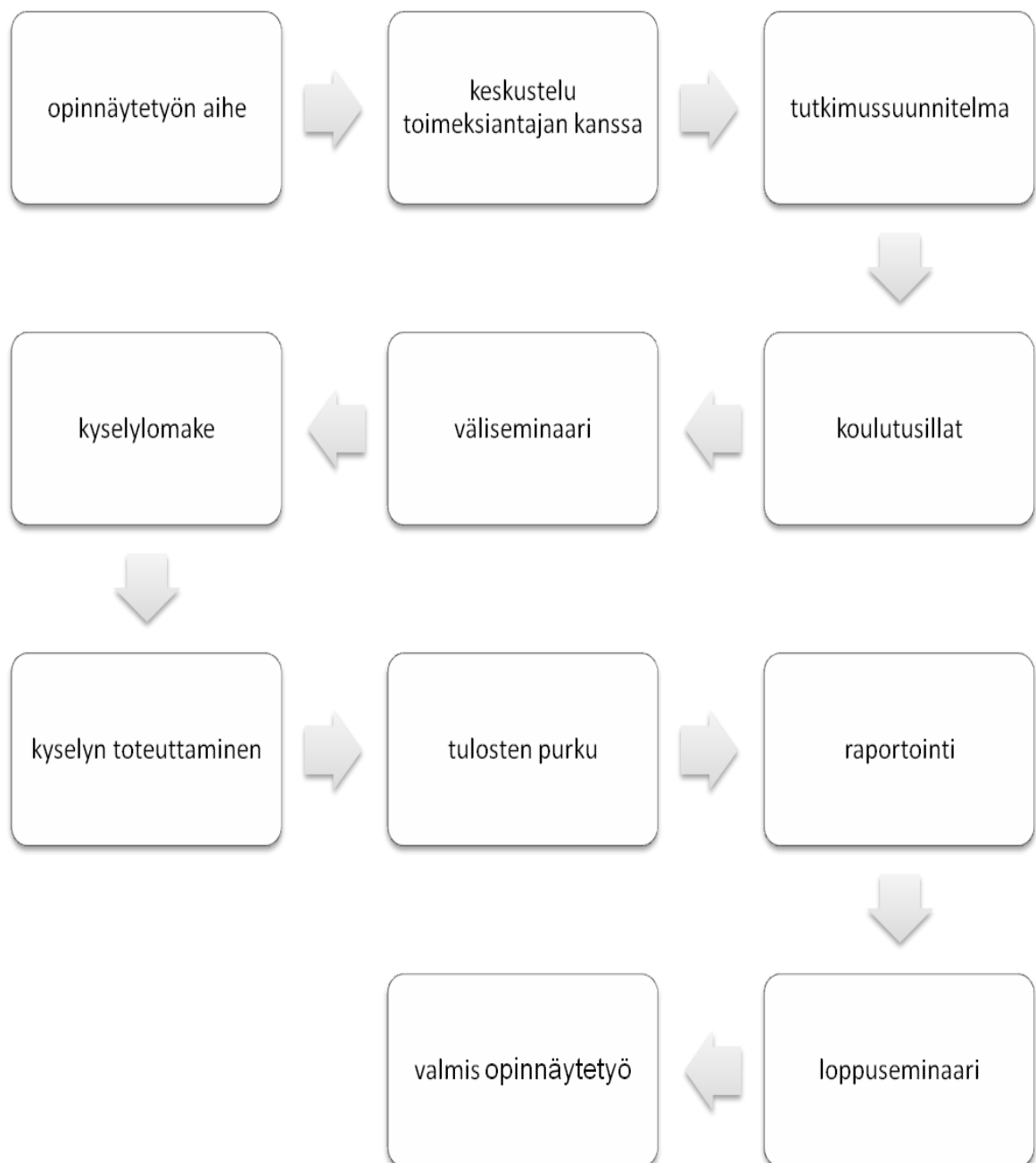
Jo ennen koulutusiltoja aloitimme teorian tiedon keräämisen aiheesta. Sopivan materiaalin löytäminen tuottikin harmaita hiuksia, koska huolen puheeksiottamisesta on verrattain vähän saatavilla kirjallisuutta, eikä tutkimustakaan aiheesta ole tehty kovin paljon. Toinen meistä hankki tietoa aikaisemmista aiheita koskevista tutkimuksista, ja toinen teorian tietoa huolen puheeksiottamisesta.

Olimme mukana molemmissa koulutusilloissa, joista toisen aikana keräsimme osallistujien yhteystiedot kyselyn lähettämistä varten. Koulutusiltojen jälkeen aloitimme kyselykaavakkeen työstämisen. Työmme tilaajat sekä yksi ulkopuolinen asiantuntija kommentoivat keskeneräistä kyselykaavaketta, ja teimme siihen muutoksia heidän ja ohjaavan opettajan neuvojen mukaan.

Valmis kyselykaavake (Liite 2) lähetettiin osallistuneille joulukuun 2009 alkupäivinä Webropol-sovelluksen avulla. Kyselymme oli jaettu teema-alueisiin, joista jokaisesta on tehty väittämiä tärkeistä huolen puheeksiottamiseen liittyvistä asioista. Teema-alueet valittiin koulutusilloissa käsiteltävien aiheiden mukaan. Jokaisen osion lopussa oli mahdollista vapaalla sanalla kertoa mielteistään tai asioista teemaan liittyen. Koulutukseen osallistui 30 työntekijää, mutta kyselylomake lähetettiin 21 koulutukseen osallistuneista johtuen sähköpostiosoitteiden puutteesta. Vastausaikaa oli kaksi viikkoa, jonka jälkeen teimme vielä uusinta-

kyselyn niille, jotka eivät olleet vastanneet. Vastauksia saimme 16 kappaletta (76 %), mikä on mielestämme hyvä tulos.

Tammi- ja helmikuun aikana olemme analysoineet tuloksia ja kirjoittaneet raporttia. Ohjaavalta opettajalta olemme ottaneet ohjausta vastaan useamman kerran. Valmis työ esiteltiin loppuseminaarissa maaliskuussa 2010.



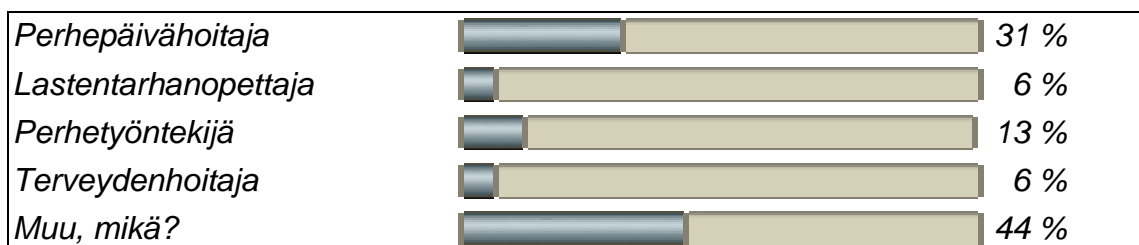
KUVIO 1. Opinnäytetyön prosessi

7 TUTKIMUSTULOKSET

Esittelemme seuraavassa tutkimustulokset. Ne etenevät samassa järjestyksessä kuin kyselylomakkeen kysymykset.

7.1 Taustatiedot

Taustatietoja selvittämällä saimme tietoa työntekijöiden koulutuksesta, iästä, nykyisestä työtehtävästä sekä työuran pituudesta. Koulutukseen osallistuneiden joukossa oli päivähoitajan, sosionomin, lastentarhanopettajan, lähihoitajan, päiväkotiapulaisen, perhepäivähoitajan, sosiaaliohjaajan, lasten ja nuorten erityisohjaajan, terveydenhoitajan sekä lastenhoitajan koulutuksen saaneita henkilöitä.



KUVIO 2. Työtehtävät

Työtehtävissään eniten vastanneita sijoittui ammattinimikkeeltään kohtaan ”Muu, mikä?”, minkä kuvio 2 esittää. Tässä ryhmässä mm. oli päivähoitajia, lastenhoitajia sekä perhepäivähoidon ohjaaja. Toiseksi eniten vastanneista oli perhepäivähoitajia. Vastanneiden joukossa oli kaikenikäisiä, mutta eniten vastanneista sijoittui ikähaarukkaan 37 – 44 vuotta. Vastanneista 40 % oli työskennellyt alalla yli viisitoista vuotta. Yhdestä vuodesta viiteen vuotta oli vastaavasti alalla ollut 33 % kyselyyn vastanneista. Suurimmalla osalla vastanneista oli siis pitkä työura takana.

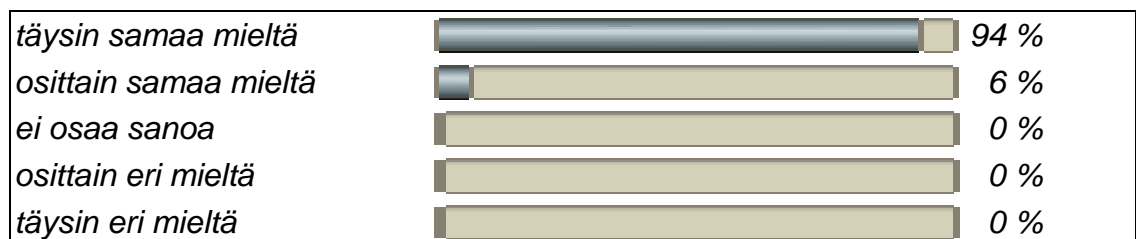
7.2 Huolen puheeksiottaminen

Tämän osion kysymyksillä halusimme selvittää, miten huolen puheeksiottami-

sen periaatteet ovat työntekijöillä hallussa. Tärkeintä menetelmässä on muistaa, että työntekijä tarttuu omaan huoleensa ja pyytää sen ratkaisuun apua vanhemmilta. Huolen puheeksiottamistilanteeseen on myös syytä valmistautua hyvin ennakoon.

Huolen puheeksiottaminen on varhaista puuttumista. Lasta, nuorta tai lapsiperhettä koskevissa pulmatilanteissa otetaan huoli puheeksi aina, kun työntekijällä herää huolta. Tämä on ennaltaehkäisevää ja varhaisessa vaiheessa asioihin puuttumista. Huolen puheeksiottaminen menetelmänä tuntui olevan melko tuttu jo entuudestaan kyselyymme vastanneille. Moni asia selittää tätä. Osa työntekijöistä oli käynyt vastaavanlaisen huolen puheeksiottamisen koulutuksen oman kuntansa järjestämänä aikaisempina vuosina. Kuulimme koulutuksen järjestäjiltä Marjut Parhialalta sekä Kaija Leppälältä heidän olleen järjestämässä muutamissa lähikunnissa kyseistä koulutusta. Toinen seikka on, että ainakin ammattikorkeakoulussa huolen puheeksiottamista käydään läpi tavalla tai toisella koulutukseen liittyen. Perusteet voivat olla monellekin työntekijälle siis oman koulutuksen kautta entuudestaan tuttuja. Menetelmästä on ollut paljon myös mediasa, alalla toimiva ei ole voinut olla kuulematta siitä.

Kuvion 3 mukaan oma vastuu huolen puheeksiottamisesta oli lähes täysin ymmärretty. Huolen puheeksiottaminen varhain ja tukihenkisesti on tärkeää. Mielestämme tämä kertoo työntekijöiden ammattitaidosta ja siitä, että he ovat aidosti kiinnostuneita lapsista ja heidän hyvinvoinnistaan.



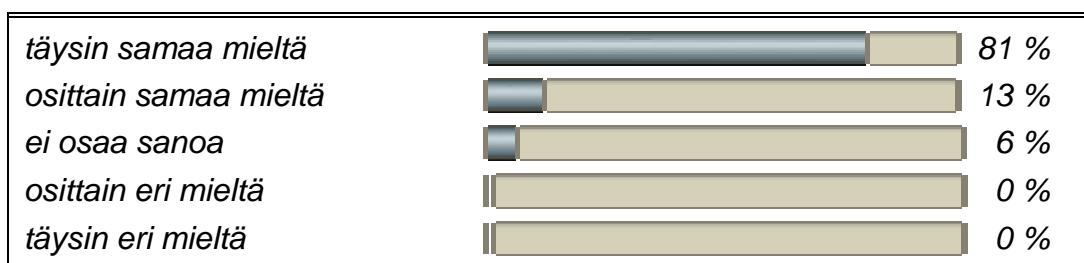
KUVIO 3. Vastuun ymmärtäminen

Lähes kaikki vastaajista olivat sitä mieltä, että puheeksiottamiseen tulee valmistautua ennakoon. On tärkeää kartoittaa tilannetta etukäteen, mistä ollaan huolissaan ja mitä tulee tapahtumaan, kun huoli on otettu puheeksi. Vastapuolen

reaktioista ei voi olla aina täysin varma ja monenlaisiin reaktioihin tulisi valmistautua etukäteen. Valmistautuessaan huolen puheeksiottoon työntekijän tulisi miettiä tietoisesti, miten hän voi olla avuksi, mitä teosta voi seurata sekä mistä hän tarvitsee lisää tietoa. Ennakoinnissa voi käyttää apuna Stakesin tekemää huolen puheeksioton ennakointilomaketta (liite 1).

”menetelmä on toimiva, mutta huolen puheeksiottotilanteisiin aina syytä valmistautua. Asiakkaan reaktiot voivat olla hyvinkin erilaisia” (vastaaja 1).

Suurimmaksi osaksi oltiin samaa mieltä, että työntekijän oman huolen ilmaiseminen on tärkeää (kuvio 4). Ongelmien sijasta on hedelmällisempää puhua omasta huolesta. Huolen vyöhykkeistön nimenomainen tarkoitus on kannustaa työntekijää puuttumaan omiin huoliinsa, sitä ei ole tarkoitettu lasten luokitteluun. Myös vyöhykkeistön kehittäjät ovat vedonneet julkisuudessa menetelmän oikeanlaisen käytön puolesta; he korostavat, että huolen vyöhykkeistö on vertauskuvallinen väline, joka tähtää siihen, että työntekijät voisivat tunnistaa omat huolensa ja puuttua niihin sekä kehitellä yhdessä hyviä toimintatapoja. Huolen heittäminen on aina henkilökohtainen tunne, joka kohdistuu yhtä aikaa sekä lapsen selviämiseen että työntekijän omiin mahdollisuuksiin auttaa.



KUVIO 4. Oman huolen ilmaiseminen

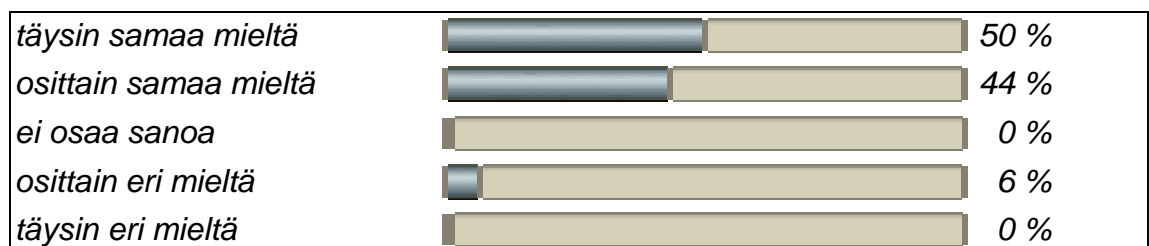
”Varhainen puuttuminen on asia, josta puhutaan paljon. Varhainen puuttuminen on tärkeä osa ennaltaehkäisevää työtä ja rohkeutta vaikeiden asioiden esiin tuomiseen varhaisessa vaiheessa on panostettava.” (vastaaja 1).

”Huolen puheeksiottaminen on todella tärkeää tässä työssä, kun huolet on yleensä vielä pieniä! Perheiden tukeminen on huolen puheeksiottamisessa myös tärkeää.” (vastaaja 9).

”... on erittäin tärkeää huomioida pienimmätkin muutokset ja huolet. Lapset voivat esim. vuoron viikon äidillä, isällä tai viikonlopun jommallakummalla. Vaihto voi tapahtua meidän kautta, eikä välttämättä vanhemmat ole toistensa kanssa missään yhteydessä.” (vastaaja 12).

Kaikkien vastaajien voi sanoa olleen samaa mieltä asiasta, että menetelmän ideana on pyytää vanhempien apua ja yhteistyötä. Päivähoidossa ja neuvoloissa on panostettu kasvatuskumppanuuteen, mikä mielestämme näkyy tuloksista. Asioiden halutaan kehittyvän myönteiseen suuntaan puheeksiottamisen jälkeen. Tavoitteena on yhteistyön aikaansaaminen vanhempien kanssa. Tärkeää on tunnistaa perheen omat voimavarat, ja esimerkiksi keskusteluissa tulisi tuoda esiin aina positiivisia asioita lapsesta ja perheestä.

Koulutuksen myötä uskallus ottaa huolia puheeksi lisääntyi (kuvio 5). Tämä kertoo mielestämme koulutuksen olleen itseluottamusta lisäävä ja rohkeutta tuova. Kaikki pitivät huolen puheeksiottoa käyttökelpoisena menetelmänä. Jokainen kyselyyn vastanneista katsoi huolen puheeksiottamisen kuuluvan heille työsäänn.

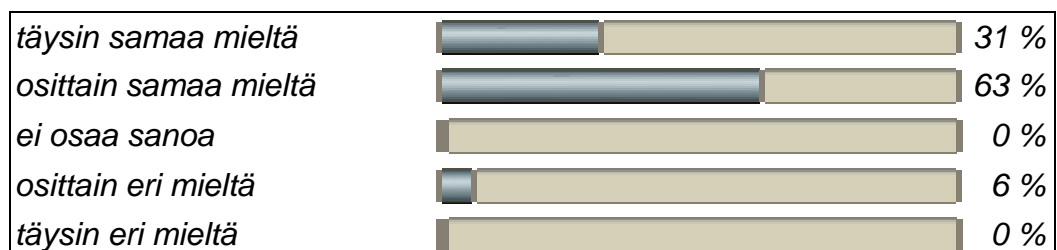


KUVIO 5. Uskallus

7.3 Dialogisuus

Dialogisuuteen liittyvillä kysymyksillä halusimme selvittää, miten työntekijät ymmärtävät dialogisuuden ja sen merkityksen asiakastyössä. Kaikki ihmiset ajattelevat eri tavalla. Erilaisuutemme tulee esille tavassa tehdä havaintoja, valikoida asioita, arvon antamisessa eri asioille sekä tavassamme toimia. Saman tilanteen voi kaksi ihmistä kokea eri tavoin. Ajattelumme erilaisuuden taustalla vaikuttavat monet asiat kuten kasvatus, elämäntilanne, ammatti jne. Työntekijöiden tulee ymmärtää vanhempien maailmaa; tunteita ja ajatuksia.

Dialogisuuden merkityksen asiakastyössä on ymmärtänyt 94 % kyselyyn vastanneista. Dialogisen vuoropuhelun periaatteet (kuuntelu, kunnioitus, suoraan puhuminen ja odottaminen) olivat kyselyn mukaan sisäistyneet varsin hyvin koulutukseen osallistuneille, käytiinhän näitä asioita perusteellisesti läpi toisen koulutusillan aikana. Tulokseen vaikuttaa mielestämme koulutuksen lisäksi myös se, että koulutukseen osallistuneilla on jo varsin pitkä työura takanaan, joten heille on sen myötä kehittynyt myös hyvät vuorovaikutustaidot ja dialogisen keskustelun taidot ovat sisäistyneet. Tutkimuksen mukaan vaikeista asioista suoraan puhuminen on osalle työntekijöistä hieman epämiellyttävää tai ongelmallista (kuvio 6). Osittain tämä voi johtua siitä, että työntekijä haluaa yhteistyön jatkuvan hyvänä. Toisaalta työntekijä voi pelätä seurauksia, kuten vanhempien reaktioita tai oman työmäärän lisääntymistä. Suoraan puhuminen on itsensä läpinäkyväksi tekemistä, itsensä likoon laittamista sekä aina riskin ottamista.



KUVIO 6. Suoraan puhuminen

"dialogissa on tärkeää ymmärtää, ettei itseltä heti tarvitse löytyä vastausta vaan etsitään niitä yhdessä. Dialogista vuoropuhelua on harjoiteltava,

se ei välttämättä ole meille luontainen tapa keskustella asioista ” (vastaaja 1).

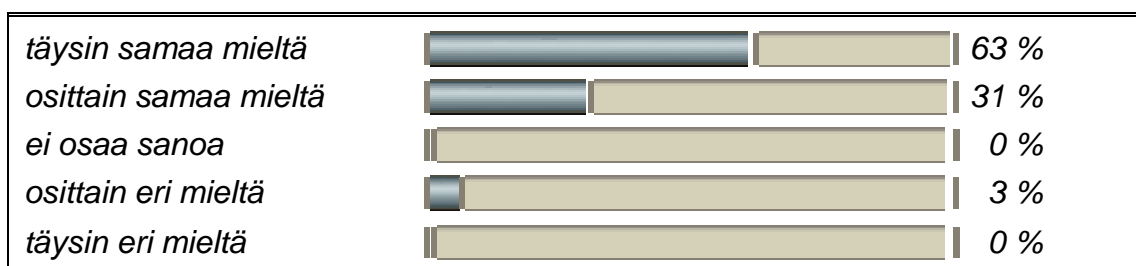
”Kuunteleminen on tärkeää, eikä tyrkyttää omia epäilyjään ja huoliaan kuuntelematta vanhempia. Rakentaa vuorovaikutusta. ” (vastaaja 3).

”Työntekijän täytyy oppia kestämään hiljaisuutta...se ei ole haitaksi” (vastaaja9).

7.4 Menetelmän käyttö

Menetelmän käyttöön liittyvillä kysymyksillä halusimme selvittää, onko koulutus lisännyt huolen puheeksiottamista, millaisia puheeksiottamistilanteet olivat tunnelmaltaan sekä onko jokin estänyt huolten puheeksiottoa.

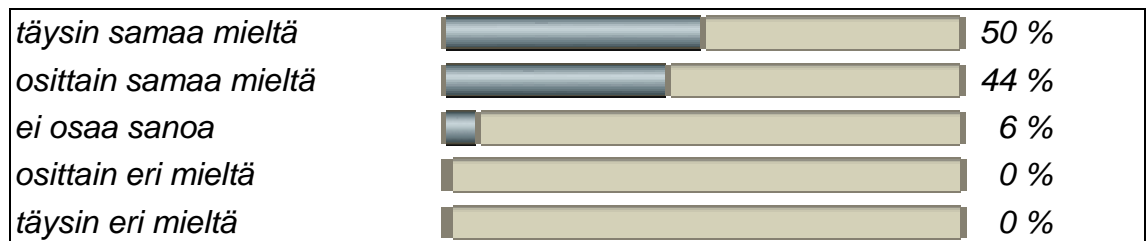
Kuviosta 7 näemme, että koulutukseen osallistuneet ovat ottaneet työssään huolia puheeksi. Osalle vastanneista menetelmästä on tullut vakiintunut työtapaa. Aika koulutusilloista kyselyn tekemiseen oli suhteellisen lyhyt, joten työmenetelmän vakiintumiselle ei ehkä ollut edes aikaa. Ihannetilannehan tietysti olisi, ettei ollenkaan ilmaantuisi sellaisia huolia, jotka vaativat puheeksiottamista.



KUVIO 7. Huolen puheeksiotto

Koulutuksen suurin anti työntekijöille oli rohkeuden lisääntyminen (kuvio 8). He kokivat saaneensa rohkeutta pienienkin huolien puheeksiottoon, rohkeutta puut-

tua ongelmatilanteisiin ja rohkeutta keskusteluihin asiakkaiden kanssa. Koulutus auttoi ymmärtämään myös varhaisen puuttumisen merkityksen. Varhaista puuttumista ongelmatilanteisiin on varmaankin korostettu päivähoidon piirissä jo aiemmin, tämä koulutus luultavasti antoi lisärohkeutta ja kannustusta asioista puhumiseen.

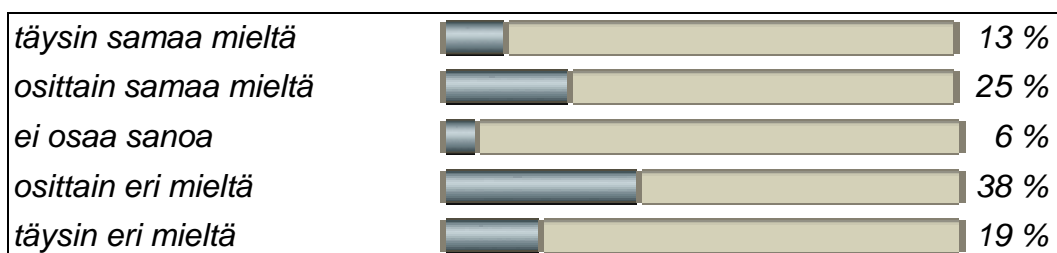


KUVIO 8. Rohkeus

Puheeksiottotilanteet on koettu pääsääntöisesti tunnelmaltaan positiivisiksi. Huolista puhumista on estänyt vain vähän pelko asiakkaan reaktioista; neljä vastaajaa oli sitä mieltä, että pelko reaktioista estää puheeksiottamista, kun taas kahdeksan vastaajaa ei katsonut sen vaikuttavan.

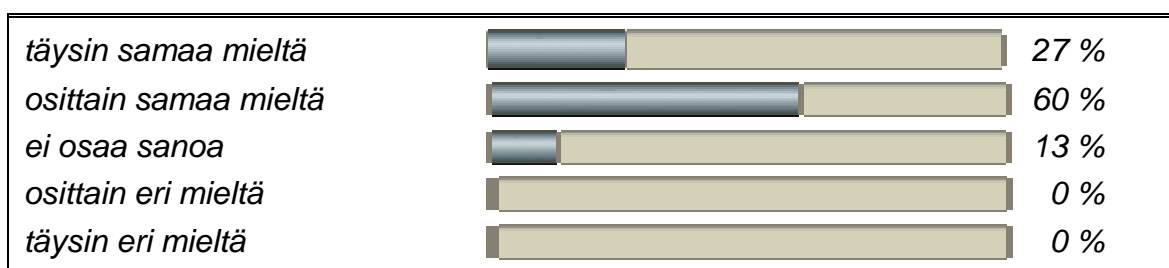
Ajanpuute huolen puheeksiottamisen esteenä (kuvio 9) koettiin kahdella tavalla; kuusi vastaajaa koki ajanpuutteen estävänä ja yhdeksän vastaajaa kielsi sen estävän huolista puhumista. Nykyisin on alalla kuin alalla tapana vedota ajanpuutteeseen ja jättää vaikeat asiat hoitamatta sen varjolla.

”ajanpuute on keksitty selitys, ettei vois keskustella, aina sen verran aikaa löytyy jos tarvetta” (vastaaja 3).



KUVIO 9. Ajanpuute

Kuviosta 10 näemme, että suurin osa vastaajista katsoi osaavansa ohjata asiakkaita tarvittaessa eteenpäin huolista puhumisen jälkeen. Huolen puheeksiottaminen ei automaattisesti merkitse asian eteenpäin saattamista, vaan työntekijän tulisi itse osata tukea asiakasta. Tuki voi olla esimerkiksi kannustusta, oman ymmärryksen jakamista ja vanhemman voinnin kysymistä. Koulutukseen osallistuneet kertoivat tukeneensa puheeksiottotilanteiden jälkeen vanhempia kannustamalla, yhteisiä tavoitteita luomalla, keskustelemalla ja kuuntelemalla. Korostetusti vastauksista tuli esiin keskusteluiden ja kuuntelun merkitys. Kuuntelemalla asiakasta saamme hänen oman mielipiteensä ja näkemyksensä asiasta, kuulemme hänen ehdotuksensa mahdollisesta tuen tarpeesta tai muodosta. Kuulemalla ja kuuntelemalla voimaannutamme asiakasta ja saamme hänet myös sitoutumaan jatkotyöskentelyyn.



KUVIO 10. Ohjaus eteenpäin

"keskustelua vanhempien kanssa mahdollisimman usein, että pysymme ajan tasalla" (vastaaja 8).

"parhain tuki on kuuntelu" (vastaaja 9).

"olen ottanut rohkeammin, nopeammin ja suuremmin yhteyttä vanhempiin ja työkavereihin, jos minulle on noussut huoli jostain" (vastaaja 2).

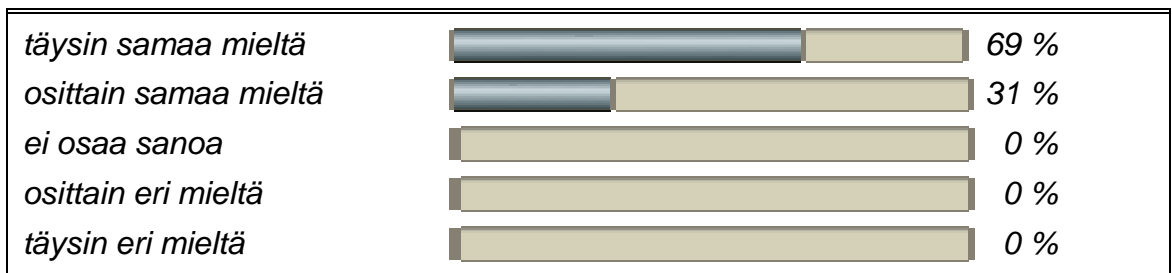
7.5 Koulutus

Koulutuksesta kysymällä kartoitimme mielipiteitä koulutusiltojen järjestelyistä sekä jatkokoulutustarpeista. Keväällä 2009 järjestetty koulutus koettiin pääsään-

töisesti positiiviseksi ja hyväksi. Kaikki vastaajat olivat sitä mieltä, että koulutuksen sisältö vastasi odotuksia. Koulutusiltojen ryhmätöiden koettiin selventäneen menetelmän käyttöä. Koettiin, että ryhmässä sai vaihtaa näkemyksiä ja kokemuksia turvallisessa ilmapiirissä.

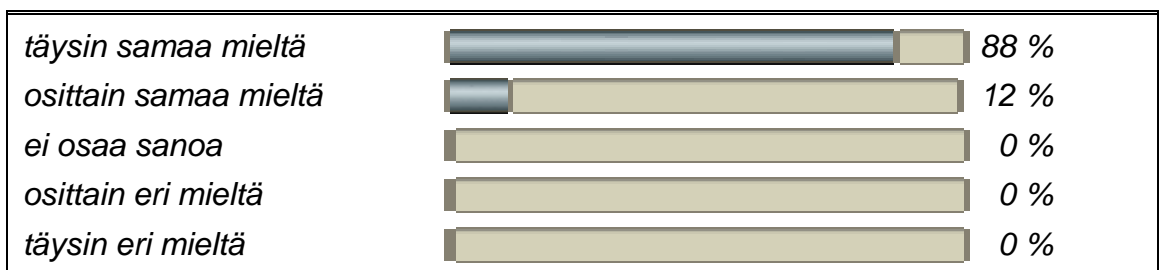
Koulutuksen katsottiin antaneen suurelle osalle osallistujista hyvät tiedot huolen puheeksiottamisesta (kuvio 11). Koulutus koettiin myös hyödylliseksi. Lisää koulutusta vastaajat tunsivat tarvitsevansa vain lähinnä päivityksen muodossa.

”Ainahan tietoja on hyvä päivittää ja samalla saa varmuutta että työskentelee oikein” (vastaaja 9).



KUVIO 11. Tiedonsaanti

Muille alalla toimiville työntekijöille koulutusta suosittelee 88 % kyselyyn vastanneista (kuvio 12). Huolen puheeksiottamismenetelmää ja sen käytön oppimista pidetään siis tärkeänä ja tarpeellisena taitona sosiaalialan työntekijöille. Menetelmään on ennaltaehkäisevä ja perheen voimavaroja tukeva.



KUVIO 12. Suosittele muille

Koulutusiltojen järjestelyihin oltiin tyytyväisiä. Ajankohta (työpäivän jälkeen) ei ehkä ollut paras mahdollinen, mutta suurin osa osallistuneista koki jaksaneensa

hyvin. Koulutusiltojen sisältö koettiin kiinnostavaksi ja ammatillista osaamista vahvistavaksi. Joku vastaajista toivoi pidempää koulutusta, jotta menetelmään pystyisi perehtymään kunnolla. Kouluttajia kehuistiin monin tavoin, joskin negatiivistakin palautetta tuli.

”asiantuntevat kouluttajat ja mukavat työmenetelmät” (vastaaja 8).

”valmistautuminen koulutusiltaan olisi voinut olla parempaa kouluttajilla” (vastaaja 11).

”..harjoiteltiin käsittelemään sellaisia juttuja mitä oikeasti voi tulla eteen. Myös muiden esimerkkitapaukset antoivat uusia näkökulmia” (vastaaja 2).

7 YHTEENVETO

Opinnäytetyömme tarkoituksena oli selvittää Huoli puheeksi – koulutuksen vaikutusta peruspalvelukuntayhtymä Kallion työntekijöiden työskentelyyn. Keväällä 2009 järjestettyjen koulutusten aihealueina olivat huolen puheeksiottaminen ja dialogisuus, joihin opinnäytetyömme teoriapohja perustuu. Huolen puheeksiottaminen on varhaiseen puuttumiseen kehitelty työmenetelmä.

William Isaacsin mukaan dialogin ytimenä on yksinkertainen, mutta syvälinen kuunteleminen; kyky ottaa vastaan sanat ja hyväksyä ne. Dialogisuudessa tulisi unohtaa omat tiukat mielipiteet, ja pohtia vastapuolen tarjoamaa näkökulmaa avoimesti. Dialogisuuden merkityksen ymmärtäminen ja dialogisen keskustelun hallinta varhaisessa puuttumisessa ja huolen puheeksiottamisessa on tärkeää. Tutkimukseemme osallistuneet korostivat erityisesti kuuntelun merkitystä asiakkaan kohtaamisessa.

Aikaisemmissa tutkimuksissa oli käynyt ilmi, että huolen puheeksiottamista saattaa ehkäistä pelko asiakkaan reaktioista. Erityisesti voidaan pelätä yhteistyön heikentyvän. Voisi kuvitella, että perhepäivähoitaja, joka on päivittäin tekemisissä huoltajien kanssa, voi pelätä yhteistyön heikentyvän tai menevän poikki kokonaan, ja jättää sen vuoksi huolesta puhumisen tuonnetuksi. Perhe saattaa kokea huolista puhumisen asioihin puuttumisena tai arvosteluna. Tämän koulutuksen koettiin kuitenkin antaneen rohkeutta ottaa huolia puheeksi, eikä pelkoa asiakkaan reaktioista koettu estävänä.

Huolen puheeksiottamisen menetelmän kehittäjät Esa Eriksson ja Tom Erik Arnkil ovat korostaneet sitä, että työntekijän tulee ottaa oma huolensa puheeksi sen sijaan, että alkaisi luokitella lapsia tai nuoria harmaan vyöhykkeen lapseksi tai suuren huolen nuoreksi. Menetelmä auttaa puuttumaan lasta tai nuorta koskevaan huoltilanteeseen varhain ja tukihenkisesti. Ottamalla huolen puheeksi, työntekijä pyytää huoltajien apua ja yhteistyötä huolensa vähentämiseksi. Samalla työntekijä tarjoaa tukea perheelle. Kyselyymme osallistuneet olivat tutkimustulosten mukaan oivaltaneet menetelmän käytön pääperiaatteet, ja osasivat tarjota tukea perheelle.

8 POHDINTA

Tutkimustuloksista voidaan päätellä huolen puheeksiottamisen koulutuksella olleen vaikutusta. Menetelmästä oli tullut vakiintunut työtapaa suurimmalle osalle koulutukseen osallistuneista. Osalle tutkimukseen osallistuneista huolen puheeksiottamisen menetelmä oli entuudestaan tuttu, mikä saattoi vaikuttaa menetelmän käyttöönottoon. Myös huolen puheeksiottamisen vastuu oli havaittu. Ymmärrettiin, että kun huoli herää, juuri minulla työntekijänä on vastuu ottaa se puheeksi, eikä vain odotella toisten työntekijöiden reagoivan asiaa tai siirretä puhumista esimerkiksi neuvolan tai esimiehen vastuulle.

Koulutusilloissa korostettiin dialogisuuden merkitystä asiakastyössä ja huolista puhuttaessa. Tutkimustulosten mukaan dialogisuuden merkitys oli ymmärretty, ja työntekijät osaavat ottaa huolet puheeksi asiakasta kuunnellen ja kunnioittaen. Osittain tämä johtunee myös siitä, että suurin osa koulutukseen ja tutkimukseen osallistuneista oli ns. pitkän linjan ammattilaisia, toisin sanoen työskennelleet kauan alalla. He ovat kehittyneet vuorovaikutustaidoissaan työkokemuksen myötä.

Rohkeus ottaa pieniäkin huolia puheeksi huoltajien kanssa koettiin koulutuksen parhaaksi anniksi. Samanlaisia tuloksia on saatu myös muualla toteutettujen koulutusten jälkeen. Keväällä järjestetyissä koulutusilloissa painotettiin juuri varhaista puuttumista ja rohkeutta ottaa pienimmätkin huolet puheeksi, ennen kuin ne ehtivät paisua suuriksi.

Huoli puheeksi - koulutukseen osallistui keväällä 2009 yhteensä 30 työntekijää peruspalvelukuntayhtymä Kallion alueelta. Sähköisesti toteutetun kyselymme pystyimme lähettämään vain 21 koulutukseen osallistuneelle työntekijälle. Mietityttämään jäi millaisia tutkimustuloksia olisimme saaneet, mikäli kaikki koulutukseen osallistuneet olisivat vastanneet kyselyyn. Katsoimme kuitenkin kyselyn tapahtuvan helpoiten ja vaivattomimmin sähköpostin välityksellä, siksi päädyimme käyttämään sitä menetelmää.

Koulutus oli suunnattu pienelle joukolle Kallion peruspalvelukuntayhtymän työntekijöitä, joten tutkimustuloksetkin ovat hyvin pienen ryhmän mielipide koulutuksen vaikuttavuudesta ja menetelmän käyttökelpoisuudesta. Opinnäytetyöllemme asettama aikataulu asetti myös omat rajoituksensa tutkimuksen suorittamiselle. Koulutusillat helmi-huhtikuussa ja tutkimuskysely jo joulukuussa ei välttämättä ole tarpeeksi pitkä aika menetelmän käyttöönottoon ja juurruttamiseen. Mikäli tutkimuksen suorittamiseen olisi ollut enemmän aikaa ja kyselyjä olisi voinut tehdä useamman kerran ja pitemmällä aikavälillä, olisivat tutkimustuloksetkin toisenlaiset ja luotettavammat.

Koulutukseen osallistuneet arvelivat, että tarvitsisivat jatkokoulutusta tästä aiheesta lähinnä päivityksen muodossa. Itse pohdimme, olisiko koulutuksen suuntaaminen eri ammattiryhmille aiheellista; perhepäivähoitajille, neuvolan terveydenhoitajille tai päiväkodin henkilöstölle järjestettäisiin omat koulutukset. Koulutuksissa tulisi huomioida työntekijöiden aikaisempi ammatillinen koulutus sekä nykyiset työtehtävät. Vaikka kaikki työntekijät toimivatkin varhaiskasvatuksessa, näkökulmat asioihin vaihtelevat.

Varhainen puuttuminen lapsesta tai perheestä heränneeseen huoleen on tärkeää. Ongelmien tai huolten ollessa pieniä niihin on helpompi löytää apua ja ratkaisuja. Näin vältetään ongelmien suurenemiselta, avun ja tuen viivästyimiseltä sekä mahdollisesti lastensuojelutoimenpiteiltä. Huolen päästessä harmaalle tai suuren huolen alueelle, tarvitaan lisävoimavaroja, mikä taas aiheuttaa mm. kustannusten nousua.

Opinnäytetyön prosessimme oli vaativa. Työn, koulun ja perheen yhteensovittaminen vei paljon voimavaroja. Varsinkin yhteisen ajan löytäminen opinnäytetyön työstämiseen oli hankalaa. Materiaalia teoriaa varten oli niukasti tarjolla, mutta uskomme löytäneemme luotettavaa tietoa riittävästi. Lähdeaineistoa on vähän, mutta mielestämme näin pieneen tutkimukseen sitä on aivan riittävästi. Vaikeimpana koimme kyselylomakkeen laatimisen; kysymysten aihealueet, muoto ja määrä mietityttivät pitkään. Kyselyn tekninen toteutus onnistui mielestämme helposti Webropol-sovelluksen avulla. Aineiston analyysi ja pohdinta sujuivat kohtalaisen ripeässä tahdissa.

Oma osallistuminen koulutusiltoihin oli ratkaisevan tärkeää tutkimuksen onnistumisen kannalta. Saimme menetelmän käytöstä perustiedot, ja siitä oli helppo lähteä jatkamaan lisätiedon hankkimista. Uskomme, että koulutuksessa ja tutkimuksessa saamamme tieto huolen puheeksiottamisesta on meille tarpeellinen, hyödyllinen ja käyttökelpoinen tulevissa työtehtävissämme.

Opinnäytetyön työstäminen on auttanut meitä ymmärtämään varhaisen puuttumisen merkityksen. Perheiden ja lasten auttamisen tulisi tapahtua ajoissa pienten huolien ilmaantuessa. Sosiaalialan työssä tulisi panostaa enemmän ennalta ehkäisevään työhön, jotta korjaavaa työtä ei niin paljon tarvittaisi. Se säästäisi niin asiakkaan kuin työntekijöiden voimavaroja ja taloudellisiakin resursseja. Uskomme, että olemme harjaantuneet myös dialogisissa taidoissamme; on ollut välttämätöntä pysähtyä kuuntelemaan toisen mielipiteitä, kunnioittamaan toisen eriäviä mielipiteitä sekä rakentamaan yhtenäinen kokonaisuus opinnäytetyöksemme.

Huolen puheeksiottamisen menetelmä tulisi mielestämme olla kaikkien lasten ja nuorten kanssa työtä tekevien hallussa. Sen tulisi olla osa työntekijöiden ammattitaitoa. Sen vuoksi näemme tärkeänä, että koulutuksia aiheesta järjestetään edelleen.

LÄHTEET

Painettu kirja

Aarnio, H. 1999. Dialogia etsimässä. Opettajaopiskelijoiden dialogin kehittyminen tieto- ja viestintätekniistä ympäristöä varten. Akateeminen väitöskirja. Tampereen yliopisto, opettajankoulutuslaitos. Vammalan kirjapaino oy.

Eriksson, E ja Arnkil, T.E. 2007. Huoli puheeksi. Opas varhaisista dialogeista. Stakes. Oppaita 60.

Haarakangas, K. 2008. Parantava puhe. Magentum oy; Hakapaino Helsinki.

Hirsjärvi, S & Remes, P & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. Kariston kirjapaino oy.

Huhtanen, K. 2007. Kun huoli herää; varhainen puuttuminen koulussa. PS-Kustannus. Jyväskylä.

Isaacs, W. 2001. Dialogi ja yhdessä ajattelemisen taito. Kauppakaari. Jyväskylä.

Kaskela, M & Kekkonen, M. 2008. Kasvatuskumppanuus kannattelee lasta. Opas varhaiskasvatuksen kehittämiseen. Stakes. Oppaita 63. Gummerus Kirjapaino Oy.

Mönkkönen, K. 2007. Vuorovaikutus. Dialoginen asiakastyö. Edita Prima Oy; Helsinki.

Suominen & Tuominen. 2007. Palveluohjaus, portti itsenäiseen elämään. Picaset Oy. Helsinki.

Taskinen, S. 2008. Lastensuojelulaki (417/2007). Soveltamisopas. Stakes. Oppaita 65. Gummerus Kirjapaino Oy.

Vilkka, H. 2005. Tutki ja kehitä. Gummerus kirjapaino oy. Jyväskylä.

Vilkka, H. 2007. Tutki ja mittaa. Määrällisen tutkimuksen perusteet. Gummerus kirjapaino oy. Jyväskylä.

Painamattomat lähteet

Ahvenjärvi, L. 2008. Huolen puheeksiotto- varhaisen puuttumisen menetelmä. Opinnäytetyö. Keskipohjanmaan ammattikorkeakoulu. Ylivieskan yksikkö.

Heiskanen, M., Nuoramo, H. & Vehviläinen, M. 2001. Päiväkodin varhaisen puuttumisen haasteet. Miten päiväkotitukee lasta ja perhettä varhaisissa psykososiaalisissa ongelmissa? Mikkelin ammattikorkeakoulu

Honkakoski, V., Kairema, M., Kauria, A. 2005. "Se on kyl ihan hirveen merkityksellistä". Lastentarhanopettajien käsityksiä puheeksiottamisesta. Opinnäytetyö.

Koskenniemi, T. 2006. Älä aikaile- huoli puheeksi. Opinnäytetyö. Diakonia-ammattikorkeakoulu. Järvenpään yksikkö.

Luentomateriaali Huoli puheeksi- koulutusilloista

LIITTEET

Huolen puheeksiottamisen ennakointilomakkeet

Kyselylomake koulutukseen osallistuneille

HUOLEN PUHEEKSIOTON EN- NAKOINTILOMAKE

Lomake on tarkoitettu tueksi tilanteissa, joissa:

- Sinulla on huolta lapsen/ nuoren hyvinvoinnista
- Et ole syystä tai toisesta ottanut asiaa selvästi puheeksi huoltajien kanssa ja
- Haluat kehittää huolen ilmiäsemistä osana työtäsi lasten ja nuorten hyväksi

Lomakkeessa on kolme osaa:

- 1) **A osa** on tarkoitettu täytettäväksi silloin kun *olet valitsemassa tilannetta*, jossa aioit kehittää huolen aiheesi puheeksiottamista.
- 2) **B osa** on tarkoitettu täytettäväksi silloin, kun olet juuri *valmistautumassa tapaamaan* lapsen/nuoren huoltajan tai huoltajat. Voit käyttää lomaketta myös muiden lapselle tärkeiden aikuisten kanssa.
- 3) **C osa** on tarkoitettu täytettäväksi pian tuon *tapaamisen jälkeen*.

A. Täytä, kun valitset tilannetta (kysymykset 1-3)

1a. Perustiedot lapsesta/nuoresta, perheestä (ilman tunnistetietoja)

1b. Perustiedot sinusta: toimipisteesi, ammattisi

2. Keitä perheenjäseniä tapaat ja mitä teet heidän kanssaan?

3a. Mistä olet huolissasi lapsen/nuoren tilanteesta?

3b. Mitä tapahtuu, jos et ota huoltasi puheeksi?

3c. Mille vyöhykkeelle huolesi sijoittuu?

☐ Pieni

☐ Huolen harmaa

☐ Suuri huoli

huoli

vyöhyke

B. Täytä ennen tapaamista (kysymykset (4-8))

4. Missä asioissa (arviosi mukaan) lapsen/nuoren huoltaja/t kokee saavansa sinulta tukea?

Onko asioita, joissa hän/he voi kokea sinut uhkaavaksi?

Tuki:

Uhka:

5.a. Mitä voimavaroja lapsessa/nuoressa ja hänen tilanteessaan näet ja mitä voisit niistä kertoa huoltajalle/huoltajille?

5b. Mitä sinä ja huoltaja(t) voisitte tehdä tahoillanne ja/tai yhdessä lapsen/nuoren tilanteen parantamiseksi?

6. Miten otat huolesi ja yhteistyötoiveesi esille? Sanoita; mieti vaihtoehtoisia tapoja ilmaista huolesi, se miten kerrot voimavaroista ja ehdotat yhteistyötä

7a. Ennakoin mitä tapahtuu puheeksiottamistilanteessa. Kuka reagoi ja miten?

7b. Ennakoi mihin puheeksiottaminen johtaa lähitulevaisuudessa?

Jos ennakointi, että puheeksiottaminen heikentää mahdollisuuksia huojentaa lapsen/nuoren tilannetta, palaa pohtimaan a) missä todella tarvitset huoltajan/huoltajien apua ja b) miten saat tuon avun; eli sanoita yhteistyötarjouksesi uudestaan.

8. Millainen tila ja aika olisi tällaiselle kohtaamiselle otollinen eli milloin ja missä otat asian puheeksi?

C. Täytä pian tapaamisen jälkeen (kysymykset 9-11)

9. Miten toteutit puheeksiottamisen?

10. Mitkä olivat tunnelmasi puheeksioton

a) alla:

b) aikana:

c) jälkeen:

11.a. katso ennakoitteesi kysymyksessä nro 7. Tapahtuiko niin kuin ennakoit vai jotakin muuta? Koitko jotain yllättävää?

11b. Miltä toiminta lapsen/nuoren tilanteen helpottamiseksi nyt näyttää? Mikä herättää toiveikkuuttasi? Mikä huolestuttaa edelleen?

11c. Mitä aiot tehdä tämän huolesi vähentämiseksi?

KYSELY HUOLEN PUHEEKSIOTTAMISESTA

TAUSTATIEDOT

1. Mikä koulutus Sinulla on ? _____

2. Missä työtehtävissä toimit?

<input type="checkbox"/>	Perhepäivähoitaja
<input type="checkbox"/>	Lastentarhanopettaja
<input type="checkbox"/>	Perhetyöntekijä
<input type="checkbox"/>	Terveystenhoitaja
<input type="checkbox"/>	Muu, mikä: _____

3. Minkä ikäinen olet?

<input type="checkbox"/>	20-27
<input type="checkbox"/>	28-36
<input type="checkbox"/>	37-44
<input type="checkbox"/>	45-53
<input type="checkbox"/>	54-65

4. Kauanko olet työskennellyt alalla?

<input type="checkbox"/>	Alle vuosi
<input type="checkbox"/>	1 - 5 vuotta
<input type="checkbox"/>	6 - 10 vuotta
<input type="checkbox"/>	11-15vuotta
<input type="checkbox"/>	yli 15 vuotta

Vastaa valitsemalla mielipiteesi mukainen vaihtoehto

- 1 Täysin samaa mieltä
- 2 Jokseenkin samaa mieltä
- 3 Ei osaa sanoa
- 4 Jokseenkin eri mieltä
- 5 Täysin eri mieltä

HUOLEN PUHEEKSIOTTAMINEN

1. Huolen puheeksiottaminen oli minulle tuttu menetelmä entuudestaan.

1 2 3 4 5

2. Olen ymmärtänyt vastuuni huolien puheeksiotossa.

1 2 3 4 5

3. Puheeksiottamistilanteeseen tulee valmistautua ennakoon.

1 2 3 4 5

4. Tärkeää on työntekijän oman huolen ilmaiseminen.

1 2 3 4 5

5. Menetelmän ideana on pyytää huoltajien apua ja yhteistyötä.

1 2 3 4 5

6. Tehtävänäni on tukea asiakasta huolesta puhumisen jälkeenkin.

1 2 3 4 5

7. Uskallan ottaa huolia puheeksi asiakkaiden kanssa aiempaa enemmän.

1 2 3 4 5

8. Huolen puheeksiottaminen on käyttökelpoinen menetelmä.

1 2 3 4 5

9. Huolen puheeksiotto ei kuulu minulle tässä työssä.

1 2 3 4 5

DIALOGISUUS

1. Ymmärrän dialogisuuden merkityksen asiakastyössä.

1 2 3 4 5

2. Olen sisäistänyt dialogisen vuoropuhelun periaatteet.

1 2 3 4 5

3. On tärkeää saada aikaan kuunteleva vuoropuhelu.

1 2 3 4 5

4. Uskallan puhua suoraan vaikeistakin asioista asiakkaiden kanssa.

1 2 3 4 5

5. Asiakkaan oman mielipiteen muodostumiselle pitää antaa aikaa.

1 2 3 4 5

MENETELMÄN KÄYTTÖ

1. Olen ottanut huolia puheeksi.

1 2 3 4 5

2. Menetelmästä tuli minulle vakiintunut työtapa.

1 2 3 4 5

3. Huolenpuheeksiottamistilanteet ovat olleet tunnelmaltaan positiivisia.

1 2 3 4 5

4. Osaan ohjata perheitä eteenpäin huolen hoitamisessa.

1 2 3 4 5

5. Yhteistyö asiakkaiden kanssa on vaikeutunut huolista puhumisen jälkeen.

1 2 3 4 5

6. Ajanpuute on estänyt huolien puheeksiottamista.

1 2 3 4 5

7. Pelko asiakkaan reaktioista on estänyt huolista puhumista.

1 2 3 4 5

KOULUTUS

1. Koulutuksen sisältö vastasi odotuksia.

1 2 3 4 5

2. Koulutusiltojen ryhmätyöt selvensivät menetelmän käyttöä.

1 2 3 4 5

3. Koulutus antoi minulle hyvät tiedot huolen puheeksiottamisesta.

1 2 3 4 5

4. Koulutuksesta oli minulle hyötyä.

1 2 3 4 5

5. Koulutus antoi rohkeutta ottaa vaikeitakin asioita puheeksi.

1 2 3 4 5

6. Tarvitsen lisää koulutusta huolen puheeksiottamiseen.

1 2 3 4 5

Mitä? _____

7. Suosittelen koulutusta myös muille alalla toimiville.

1 2 3 4 5

Kerro mielipiteesi koulutustiltojen järjestelyistä, sisällöstä, kouluttajista sekä koulutuksen vaikuttavuudesta omassa työssä.

Millaista tukea annoit tai menetelmää käytit huolen puheeksioton jälkeen?
